



CORSO **ADDETTO AL BACK OFFICE COMMERCIALE CON L'ESTERO**

DESCRIZIONE INTERVENTO:

L'intervento ha lo scopo di formare impiegati commerciali che si relazionino in particolare con clienti e fornitori esteri e sappiano quindi comunicare telefonicamente e scrivere comunicazioni anche in lingua inglese e francese. La figura in uscita si occuperà di gestire i clienti, dalla redazione dei preventivi e delle offerte, all'assistenza post – vendita. Si interfaccia anche con gli uffici logistica, marketing e vendita per seguire il processo di vendita dalla A alla Z.

Gli obiettivi formativi sono legati al risultato commerciale:

- apprendere a gestire i clienti e gli ordini nel modo migliore possibile;
- compilare la documentazione commerciale correttamente, conoscendo la normativa dei paesi con i quali si commercia;
- gestire gli ordini in entrata;
- redigere offerte e preventivi.

Quale plus formativo, durante la formazione si utilizzerà lo strumento del role-playing in lingua straniera: il docente proporrà delle situazioni concrete (telefonata con il cliente o il fornitore estero, email commerciale, gestione di un reclamo dall'estero..) e saranno quindi affrontate delle conversazioni sia in inglese che in francese. Quale requisito di ingresso, pertanto, è necessario che il destinatario abbia già alcune basi linguistiche in entrambe le lingue, oltre alle competenze pregresse nel campo dell'amministrazione.

DESCRIZIONE PROFILO PROFESSIONALE:

Il tecnico commerciale è una figura inserita all'interno dell'ufficio commerciale delle aziende di ogni dimensione e settore produttivo, soprattutto di quelle che hanno rapporti commerciali con l'estero. Gestisce i clienti esteri, dalla redazione dei preventivi e delle offerte, all'assistenza post – vendita, compila la documentazione commerciale conoscendo le normative dei paesi esteri con i quali si commercializza, gestisce i fornitori, gestisce gli ordini, redige e predispone contratti di fornitura e di vendita e preventivi e offerte, assiste il cliente anche dopo la vendita. Più nel dettaglio, l'impiegato commerciale collabora al raggiungimento degli obiettivi commerciali e alla gestione delle attività di Customer Satisfaction all'interno della struttura aziendale. Si occupa delle vendite (elaborazione del preventivo, proposta commerciale, stipula del contratto), gestisce i rapporti con i clienti e con i fornitori, gestisce gli ordini, fornisce assistenza al cliente durante la trattativa commerciale e anche post-vendita e tiene traccia degli ordini insoluti, in base ai risultati ottenuti organizza le diverse attività di vendita e di promozione e sceglie e organizza la distribuzione del materiale promozionale (merce in promozione, materiale pubblicitario e omaggi), gestisce le attività di segreteria nell'ambito dell'ufficio vendite.

MODULI FORMATIVI:

- Gestire gli ordini dei clienti e dei fornitori (anche in inglese e francese);
- Utilizzare i mezzi per il ricevimento, lo smistamento e la trasmissione di comunicazioni commerciali interne ed esterne all'ufficio, anche in lingua inglese e francese;
- Distinguere gli elementi costitutivi di un ordine estero, conoscendo la normativa del paese estero di riferimento.

A CHI È RIVOLTO IL CORSO:

Beneficiari di AxL - Assegno per il lavoro.

L'assegno può essere richiesto da lavoratori disoccupati, domiciliati o residenti in Veneto, di età superiore ai 30 anni.

DURATA:

80 ORE

COSTO:

IL CORSO È GRATUITO

SEDE:

IRECOOP VENETO
VIA SAVELLI 128 – PADOVA

INFO E ISCRIZIONI:

Laura Toffanin - Irecoop Veneto

tel. 049.8076143 - irecoop.lavoro@irecoop.veneto.it